



Luxemburgo, 6 de maio de 2022

REF.^a: **CDT-ACIII-2022-01**
Assistente de Service Desk

GRAU: **GF III**

DEPARTAMENTO: **Departamento de Informática**

LOCAL DE AFETAÇÃO: **Luxemburgo**

O Centro de Tradução dos Organismos da União Europeia (a seguir designado «Centro de Tradução») foi criado em 1994 com a missão de prestar serviços de tradução aos diversos órgãos da União Europeia. Tem sede no Luxemburgo. O Centro, cujo volume de trabalho aumentou consideravelmente desde a sua criação, emprega atualmente cerca de 200 pessoas.

A fim de responder às necessidades do Departamento de Informática - Secção Service Desk - , o Centro de Tradução organiza um procedimento de seleção com vista à constituição de uma lista de reserva para o recrutamento de um agente contratual na qualidade de Assistente de Service Desk.

As suas funções consistirão em assegurar, em colaboração com os membros do Departamento de Informática, tarefas de apoio informático e de execução de pedidos de assistência em prol de utilizadores internos e externos (clientes/fornecedores) do Centro de Tradução.

A plataforma informática cliente (estações de trabalho) do Centro de Tradução baseia-se no sistema operativo Microsoft Windows, no pacote Microsoft Office 2019 e 365 (Outlook e Teams) e em aplicações de trabalho específicas criadas internamente.

NATUREZA DAS FUNÇÕES

- a) Assistência ao superior hierárquico: prestar assistência ao chefe da Secção Service Desk na gestão quotidiana do serviço; atualizar os documentos administrativos e técnicos e contribuir para um bom ambiente de trabalho e de confiança, a fim de favorecer a melhoria contínua da qualidade do funcionamento do serviço.

b) Atividades de gestão e acompanhamento:

- Apoio aos utilizadores:
 - Acompanhar os **incidentes comunicados pelos utilizadores** respeitantes aos equipamentos e ao *software* utilizados no Centro (apoio de nível 1: todos os domínios; apoio de nível 2: sistema operativo cliente e *software* de escritório padrão), no sentido de contribuir para assegurar um serviço de apoio ao utilizador de qualidade; diferenciar entre problemas menores e pontuais e problemas graves que requerem a passagem de informações para outros intervenientes (pessoal do sistema Service Desk ou de outras secções), de modo a contribuir para a implementação e manutenção de um ambiente de TI consistente e eficiente.
 - Executar os **pedidos de serviço** registados no catálogo do Service Desk: instalação e mudança de equipamentos cliente (estações de trabalho e periféricos), utilização de soluções automatizadas de instalação e manutenção de *software*, assistência técnica no decurso de reuniões por videoconferência, de procedimentos de seleção organizados pela Secção Recursos Humanos e do Conselho de Administração em linha, preparação dos equipamentos para teletrabalho ocasional, etc., de modo a contribuir para a gestão eficiente do ambiente informático cliente do Centro.
 - Acompanhamento de falhas de *hardware*: efetuar o **acompanhamento de falhas de *hardware*** ocorridas em diferentes equipamentos cliente, de modo a assegurar a utilização eficiente dos equipamentos aos utilizadores.
 - Documentação e formação: elaborar **documentação técnica**, redigir **manuals do utilizador** e ministrar **ações de formação** sobre o ambiente informático do Centro de Tradução, sobretudo destinadas aos novos utilizadores.
- c) Outras atividades de apoio: receber e verificar as entregas de equipamento, aplicar os procedimentos existentes e participar na sua evolução, assegurar a comunicação transversal entre as diferentes secções no âmbito do apoio, estabelecer contactos com os clientes, fornecedores e parceiros externos.

A. CRITÉRIOS DE SELEÇÃO

O procedimento de seleção está aberto aos candidatos que, em 04.06.2022, data-limite para a apresentação das candidaturas, preencham as seguintes condições:

(1) CRITÉRIOS DE ELEGIBILIDADE

- Ser cidadão de um dos Estados-Membros da União Europeia;
- Qualificações:
 - i) habilitações do nível do ensino pós-secundário comprovadas por um diploma; ou
 - ii) habilitações de ensino secundário certificadas por diploma que dê acesso ao ensino pós-secundário e experiência profissional adequada de três anos, no mínimo;

- Conhecimento de línguas: conhecimento profundo de uma das línguas oficiais da União Europeia (pelo menos, nível C1) e conhecimento satisfatório de outra língua oficial da União Europeia, na medida do necessário para o desempenho das funções (pelo menos, nível B2)¹.

(2) COMPETÊNCIAS TÉCNICAS ESSENCIAIS

- Ter concluído estudos pertinentes no domínio da informática, comprovados por um diploma;
- Experiência comprovada de, pelo menos, 2 anos em apoio informático para utilizadores;
- Bom domínio das soluções e ferramentas Microsoft (Windows, Office 2019 e 365);
- Bom conhecimento dos vários equipamentos informáticos clientes (PC, computadores portáteis, telefones IP, impressoras pessoais e multifuncionais, etc.);
- Bons conhecimentos de uma ferramenta de gestão de incidentes e de pedidos de serviços;
- Bons conhecimentos de ferramentas e tecnologias de videoconferência;
- Bons conhecimentos de ferramentas e tecnologias no domínio do teletrabalho;
- Experiência comprovada no domínio da elaboração de documentação técnica destinada a utilizadores;
- Conhecimentos de inglês pelo menos de nível B2.

(3) COMPETÊNCIAS TÉCNICAS DESEJÁVEIS

- Bons conhecimentos de ferramentas de tradução assistida por computador (CAT) - SDL Studio ou outras;
- Bons conhecimentos de SharePoint;
- Experiência no uso de ferramentas de gestão de estações de trabalho (Microsoft System Center Configuration Manager ou outra);
- Certificação ITIL Foundation V3;
- Conhecimentos de francês.

(4) COMPETÊNCIAS NÃO TÉCNICAS ESSENCIAIS

- Capacidade de relacionamento: capacidade para trabalhar em equipa, boa capacidade de relacionamento interpessoal, capacidade de trabalhar num ambiente multilingue;
- Sentido de responsabilidade: discrição, confidencialidade, rigor, disponibilidade, eficiência e pontualidade;
- Competências organizativas: capacidade de gerir várias tarefas e de definir prioridades; abordagem metódica; capacidade de iniciativa; versatilidade;
- Adaptabilidade: capacidade de ajudar os outros e de trabalhar sob pressão, capacidade de aquisição de novas competências e de adaptação às evoluções do ambiente informático.

Estas competências serão avaliadas no âmbito de uma prova escrita e de uma entrevista (ver ponto B, alínea 2), subalíneas i) e ii) infra).

¹ Níveis definidos de acordo com o Quadro Europeu Comum de Referência para as Línguas (QECR).

B. PROCESSO DE SELEÇÃO

(1) FASE DE PRÉ-SELEÇÃO

A fase de pré-seleção consiste em duas etapas:

- a primeira basear-se-á nos «critérios de elegibilidade» acima mencionados no ponto A, alínea 1), e visa determinar se os candidatos cumprem todos os critérios de elegibilidade e satisfazem todos os requisitos formais estabelecidos no processo de candidatura. Os candidatos que não preencham esses critérios e exigências serão excluídos.
- A segunda fase terá em conta a experiência profissional e as competências técnicas essenciais (ponto A, alínea 2)). Será atribuída uma pontuação de 0 a 20 nesta etapa (mínimo exigido: 12 pontos).

O Comité de Seleção convocará para a fase de seleção os 15 candidatos que tenham passado na fase de pré-seleção e obtido a pontuação mais elevada.

(2) FASE DE SELEÇÃO

A fase de seleção consiste em duas etapas:

- (i) Uma prova escrita (em inglês) composta do seguinte modo:
 - Um teste de escolha múltipla para avaliar os conhecimentos dos candidatos nos domínios enumerados no ponto A, alíneas 2) e 3).
Duração: 30 minutos
 - Um estudo de caso para avaliar as competências de redação, as competências analíticas e os conhecimentos dos candidatos nos domínios enumerados no ponto A, alíneas 2) e 3).
Duração: 1 hora e 30 minutos

A prova escrita será classificada numa escala de 0 a 20 pontos: 8 pontos para o teste de escolha múltipla e 12 pontos para o estudo de caso. A pontuação mínima exigida para a prova escrita é de 12 pontos.

Os candidatos cuja língua principal seja o inglês devem realizar o exame escrito na sua segunda língua.

- (ii) Uma entrevista com o Comité de Seleção destinada a avaliar a aptidão dos candidatos para o desempenho das funções acima descritas. A entrevista incidirá também sobre os conhecimentos especializados dos candidatos e as competências nos domínios enumerados no ponto A, alíneas 2), 3) e 4).

Chama-se a atenção para o facto de que só os candidatos que tiverem obtido a pontuação mínima exigida na prova escrita serão convocados para uma entrevista.

A maior parte da entrevista realizar-se-á em inglês. Os conhecimentos das outras línguas indicadas pelos candidatos podem igualmente ser testados.

A entrevista terá uma duração aproximada de 40 minutos e será classificada numa escala de 0 a 20 (pontuação mínima exigida: 12 pontos).

A prova escrita e a entrevista realizar-se-ão no Luxemburgo ou à distância.

Uma vez classificadas a prova escrita e a entrevista, o Comité de Seleção elaborará uma lista de reserva dos candidatos, por ordem alfabética. Os candidatos selecionados serão os que tenham obtido a pontuação mínima exigida na prova escrita e na entrevista (ver subalíneas i) e ii)). Chama-se a atenção

dos candidatos para o facto de que a inscrição na lista de reserva não constitui uma garantia de recrutamento.

Os candidatos convocados para a prova escrita e a entrevista devem apresentar, no dia da entrevista, os documentos comprovativos pertinentes para as informações fornecidas no formulário de candidatura, ou seja, cópias dos diplomas, certificados e outros documentos comprovativos das suas qualificações e experiência profissional, indicando claramente as datas de início e de fim, o cargo ocupado, a natureza exata das funções, etc. Se as provas forem organizadas à distância, os candidatos podem enviar uma cópia dos documentos comprovativos acima solicitados por correio eletrónico para E-Selection@cdt.europa.eu. Antes de elaborar a lista de reserva, o comité de seleção examina os documentos comprovativos dos candidatos aprovados na entrevista e nas provas escritas.

Antes da assinatura do contrato, os candidatos selecionados deverão fornecer os originais e cópias autenticadas de todos os documentos relevantes que comprovem o cumprimento dos critérios de elegibilidade. A lista de reserva será válida até 31.12.2022, podendo este período ser prorrogado ao critério da autoridade do Centro de Tradução com competência para celebrar contratos de trabalho.

C. RECRUTAMENTO:

Em função da situação orçamental, poderá ser proposto ao candidato selecionado um contrato de dois anos (renovável) em conformidade com o Regime Aplicável aos Outros Agentes da União Europeia.² Em função do nível de confidencialidade dos trabalhos realizados, o candidato selecionado poderá ser obrigado a solicitar uma credenciação de segurança.

O candidato selecionado será recrutado no grupo de funções III. O vencimento mensal de base para o grau 8 (primeiro escalão) é de 2830,56 EUR. Além do vencimento de base, os membros do pessoal podem ter direito a diferentes subsídios, tais como um abono de lar, um subsídio de residência no estrangeiro (16 % do vencimento de base), etc.

Além disso, para ser admissível, e antes da sua nomeação, o candidato selecionado deve:

- encontrar-se em situação regular face à legislação aplicável em matéria de serviço militar;
- oferecer as garantias de idoneidade moral exigidas para o exercício das funções em causa (gozar plenamente dos seus direitos cívicos)³;
- submeter-se ao exame médico efetuado pelos médicos-assistentes de um serviço designado pelo Centro de Tradução a fim de cumprir as disposições do artigo 82.º, n.º 3, do Regime Aplicável aos Outros Agentes da União Europeia.

² Em casos devidamente justificados, a autoridade com competência para celebrar contratos de trabalho pode decidir celebrar contratos com um horizonte temporal limitado. Esses contratos justificam-se, em especial, em projetos de duração limitada, em que o Centro necessita de obter conhecimentos atualizados num domínio específico ou de substituir membros do pessoal em caso de ausência.

³ Os candidatos devem apresentar um documento oficial que ateste não terem antecedentes criminais.

D. PROCEDIMENTO DE CANDIDATURA

Os candidatos interessados devem preencher a candidatura em linha em Systal (https://aa251.referrals.selectminds.com/?lset=en_US) antes do termo do prazo.

Os candidatos devem indicar a sua língua principal e a sua segunda língua na sua candidatura. Estas informações serão tidas em conta na determinação da língua da prova escrita.

Recomenda-se vivamente a não esperar pelos últimos dias para enviar a candidatura. A experiência mostra que o sistema pode ficar sobrecarregado à medida que a data-limite de inscrição se aproxima, o que pode dificultar a inscrição no prazo previsto.

IGUALDADE DE OPORTUNIDADES

O Centro de Tradução aplica uma política de igualdade de oportunidades e aceita as candidaturas sem distinção de idade, raça, convicção política, filosófica ou religiosa, sexo ou orientação sexual, deficiência, estado civil ou situação familiar.

INDEPENDÊNCIA E DECLARAÇÃO DE INTERESSES

O titular do lugar será convidado a fazer uma declaração pela qual se compromete a agir com independência no interesse público, bem como a declarar quaisquer interesses que possam ser considerados prejudiciais à sua independência.

E. INFORMAÇÕES GERAIS

REEXAME - RECURSO - QUEIXA

Em todas as fases do processo de seleção, os candidatos que considerem que uma decisão lhes é prejudicial, podem dirigir-se ao presidente do comité de seleção a fim de obter esclarecimentos sobre essa decisão, interpor recurso ou apresentar queixa ao Provedor de Justiça Europeu (ver anexo 1).

PEDIDOS DE ACESSO DOS CANDIDATOS A INFORMAÇÕES QUE LHES DIGAM RESPEITO

No âmbito dos processos de seleção, é o reconhecido aos candidatos um direito específico de aceder, nas condições a seguir enunciadas, a informações que lhes digam respeito direta e individualmente. Em virtude desse direito, podem ser fornecidas informações adicionais a um candidato que assim o solicite, sobre a sua participação no processo de seleção. Os pedidos de informação devem ser dirigidos por escrito ao presidente do comité de seleção. A resposta será enviada no prazo de um mês a contar da receção do pedido. Os pedidos serão tratados tendo em conta o caráter secreto dos trabalhos do júri, de acordo com o previsto no Estatuto.

PROTEÇÃO DOS DADOS PESSOAIS

O Centro de Tradução, enquanto responsável pela organização do processo de seleção, assegura que os dados pessoais dos candidatos são tratados em conformidade com o Regulamento (UE) n.º 2018/1725 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 23 de outubro de 2018, relativo à proteção das pessoas singulares no que diz respeito ao tratamento de dados pessoais pelas instituições e pelos órgãos e organismos da União e à livre circulação desses dados, e que revoga o Regulamento (CE) n.º 45/2001 e a Decisão n.º 1247/2002/CE (JO L 295 de 21.11.2018, p. 39). Estas disposições aplicam-se, em especial, à confidencialidade e à segurança dos dados.

Os candidatos têm o direito de recorrer, em qualquer momento, à Autoridade Europeia para a Proteção de Dados (edps@edps.europa.eu).

Consultar a [declaração de confidencialidade específica](#).

ANEXO 1 PEDIDOS DE REEXAME - VIAS DE RECURSO - QUEIXAS AO PROVIDOR DE JUSTIÇA EUROPEU

Dado que o Estatuto dos Funcionários da União Europeia é aplicável aos processos de seleção, sublinha-se que todos os trabalhos são abrangidos pelo requisito de confidencialidade previsto pelo Estatuto. Os candidatos que se considerem prejudicados por uma decisão em qualquer fase do processo de seleção podem fazer uso dos seguintes meios:

I. PEDIDOS DE ESCLARECIMENTO OU DE REEXAME

- Apresentar um pedido de esclarecimento ou de reexame sob forma de carta fundamentada, a enviar para o seguinte endereço:

Président du comité de sélection CDT-ACIII-2022/01

Centre de traduction
Bâtiment Technopolis Gasperich
Bureau 3077
12 E, rue Guillaume Kroll
L-1882 Luxembourg

no prazo de 10 dias a contar da data do envio da carta de notificação da decisão. O comité de seleção comunicará a sua resposta aos candidatos o mais rapidamente possível.

II. RECURSOS

- Apresentar uma reclamação com base no artigo 90.º, n.º 2, do Estatuto dos Funcionários da União Europeia, a enviar para o seguinte endereço:

Autorité habilitée à conclure des contrats d'engagement (Réf.: CDT-ACIII-2022/01)

Centre de traduction
Bâtiment Technopolis Gasperich
Bureau 3077
12 E, rue Guillaume Kroll
L-1882 Luxembourg

Para estes dois tipos de procedimentos, os prazos previstos no Estatuto, tal como alterado pelo Regulamento (UE, Euratom) n.º 1023/2013 do Parlamento Europeu e do Conselho (JO L 287 de 29.10.2013, p. 15 – <https://eur-lex.europa.eu/oj/direct-access.html?locale=fr>) começam a contar a partir da data de notificação ao candidato do ato que lhe é alegadamente lesivo.

Chama-se a atenção dos candidatos para o facto de a autoridade com competência para celebrar contratos de trabalho não ter poderes para alterar as decisões do Comité de Seleção. Em conformidade com a jurisprudência constante do Tribunal de Justiça, o amplo poder de apreciação dos comités de seleção só está sujeito ao controlo do Tribunal em caso de violação manifesta das regras que regem os processos de seleção.

III. QUEIXA AO PROVIDOR DE JUSTIÇA EUROPEU

- Como todos os cidadãos da União Europeia, os candidatos podem apresentar uma queixa ao

Provedor de Justiça Europeu

1 avenue du Président-Robert-Schuman – CS 30403
F-67001 Strasbourg Cedex

nos termos do artigo 228.º, n.º 1, do Tratado sobre o Funcionamento da União Europeia e nas condições estabelecidas no Regulamento (UE, Euratom) 2021/1163 do Parlamento Europeu, de 24 de junho de 2021, que define o estatuto e as condições gerais de exercício das funções de Provedor de Justiça Europeu (Estatuto do Provedor de Justiça Europeu) e que revoga a Decisão 94/262/CECA, CE, Euratom (JO L 253 de 16.7.2021, p. 1-10).

Chama-se a atenção dos candidatos para o facto de as queixas apresentadas ao Provedor de Justiça não terem efeito suspensivo do prazo previsto nos artigos 90.º, n.º 2, e 91.º, do Estatuto dos Funcionários para a apresentação de reclamações ou a interposição de recursos perante o Tribunal de Justiça da União Europeia com base no artigo 270.º do Tratado sobre o Funcionamento da União Europeia. Recorda-se igualmente que, nos termos do artigo 2.º, n.º 3, do Regulamento (UE, Euratom) 2021/1163 do Parlamento Europeu, de 24 de junho de 2021, que define o estatuto e as condições gerais de exercício das funções de Provedor de Justiça Europeu (Estatuto do Provedor de Justiça Europeu) e que revoga a Decisão 94/262/CECA, CE, Euratom, qualquer queixa apresentada ao Provedor de Justiça deve ter sido precedida das diligências administrativas adequadas junto dos organismos em causa.